

GENTA PUSTAKA

Menuju Perspektif Baru Perpustakaan



Documentasi Perpustakaan Unika

Layanan Perpustakaan yang Profesional

ISSN 1978-1962



Vol. II Nomor 10, Maret - April 2008



Dokumentasi GENTA PUSTAKA

PERLUNYA *COURTESY* BAGI PUSTAKAWAN

oleh: Endang Fatmawati

Dalam kegiatan layanan di perpustakaan seringkali kita jumpai adanya kondisi dari layanan pustakawan yang tidak dapat menyenangkan pengguna.

Hal ini sering terjadi baik layanan itu secara langsung maupun melalui telepon. Pustakawan yang seharusnya berperan sebagai *information provider* dan mediator ternyata belum berfungsi seperti yang diharapkan. Misalnya: saat melayani pengguna pustakawan kurang ramah, dengan cara berkomunikasi yang terkesan kaku, kurang percaya diri, dan terkesan kurang bersahabat dalam melayani pengguna yang membutuhkan informasi; pustakawan tidak komunikatif dan kurang senyum sehingga wajahnya terkesan jutek/judes dan tidak menyenangkan.

Bahkan terkadang layanan pustakawan pada waktu pagi hari berbeda dengan siang hari. Belum diterapkannya sikap pelayanan yang standar seringkali terjadi, kalau pagi hari terlihat *fresh*, tetapi layanan siang hari kualitasnya menurun. Begitu pula layanan awal bulan/tanggal muda berbeda dengan

tanggal tua. Benarkah demikian? Jawabannya ada pada diri kita masing-masing.

Pada dasarnya *courtesy* adalah salah satu unsur layanan yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam rangka layanan perpustakaan yang profesional.

People Based Service

Memberi layanan yang baik kepada pengguna tidak membutuhkan teori yang tinggi, melainkan cukup dengan belajar dari pengalaman sendiri ketika kita membutuhkan pelayanan dari orang lain. Kita bisa belajar justru dari kepuasan yang kita dapatkan dari layanan tersebut. Keramahan orang yang melayani kita, bahasa yang digunakan, dan tidak bisa dipungkiri juga isi atau informasi yang disampaikan kepada kita, semua dapat menjadi bahan dasar bagaimana kita harus memberi layanan kepada pengguna kita.

Bertolak dari fenomena tersebut, solusinya adalah seharusnya pustakawan belajar melayani pengguna dengan prinsip *people based service* (layanan berbasis pengguna) dan *service excellence* (layanan unggul) yang

salah satu cirinya adalah kepuasan pengguna. Artikel singkat ini kami tulis dengan maksud mengingatkan para pustakawan mengenai pentingnya *courtesy* dalam melayani pengguna (*users*).

Courtesy menurut Kamus dapat diartikan sebagai kesopan-santunan, kesopanan; rasa hormat; kebaikan. Maksud dari *courtesy* pustakawan dalam tulisan ini adalah suatu bentuk implementasi etiket pelayanan yang baik yang diberikan oleh pustakawan kepada pengguna dengan berkata sopan/ramah dan menghormati/menghargai.

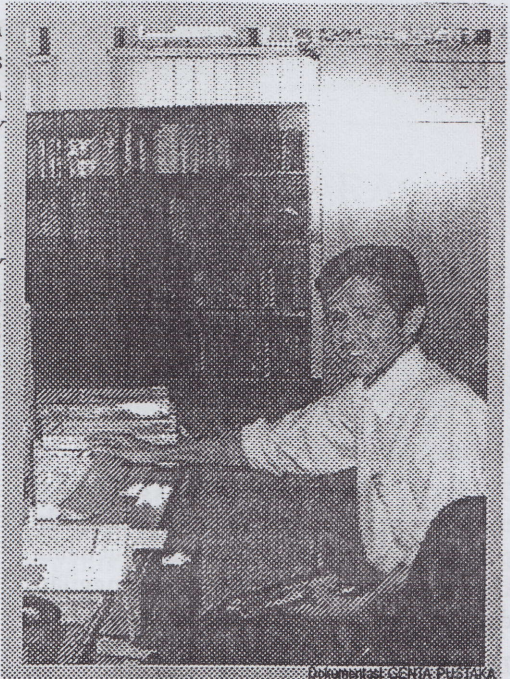
Tujuan dari *courtesy* ini tidak lain adalah untuk menyenangkan pengguna, membuat pengguna menjadi puas terhadap pelayanan kita, sehingga pengguna perpustakaan merasa ketagihan untuk datang lagi ke perpustakaan. Hal ini tentunya juga didukung dengan bagaimana pustakawan benar-benar bisa memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Tersedianya sarana prasarana dan fasilitas perpustakaan yang memadai saja tidak cukup tanpa adanya *courtesy* pustakawan.

Pustakawan seharusnya dapat memberikan pelayanan yang memberikan kesan yang lebih istimewa kepada pengguna. Oleh karena itu pustakawan harus dapat berbuat baik dan mempunyai rasa hormat kepada pengguna. Misalnya: perilaku ramah pustakawan dalam membantu pengguna menelusur informasi, menyapa pengguna dengan tutur kata yang sopan, dan berbagai tindakan lainnya yang dapat menyenangkan pengguna.

Ujung Tombak

Selanjutnya ada beberapa bentuk sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan antara lain:

1. Penuh perhatian (*Attentive*). Pustakawan mampu berkonsentrasi penuh dan



Dokumentasi: GENTA PUSTAKA

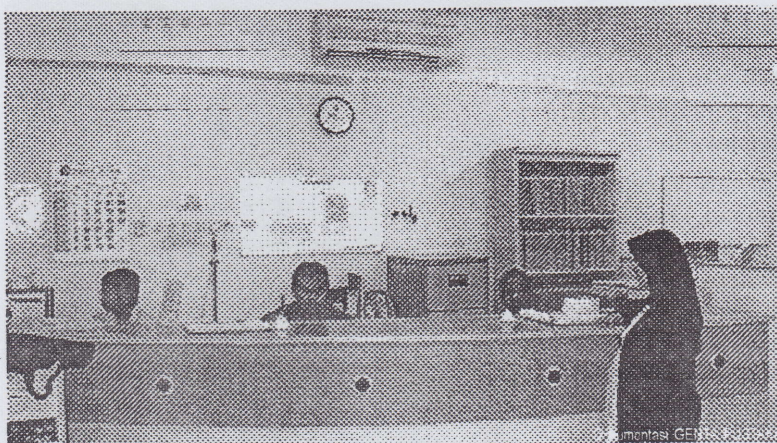
Senyum memberikan suasana nyaman bagi pemustaka. Unsur layanan sederhana dan tentu tidak mahal, namun tidak setiap pustakawan mampu melakukan.

menunjukkan sikap bertindak cepat dalam melayani.

2. Penuh pertolongan (*Helpful*). Pustakawan mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian informasi tanpa pengguna harus meminta terlebih dahulu.

3. Tenggang rasa (*Considerate*). Pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pengguna. Misalnya: pustakawan selalu memperlihatkan empatinya dengan memberi perhatian dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan, dan saran dari pengguna.

4. Sopan (*Polite*). Pustakawan pada saat melayani pengguna selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah.



Konter peminjaman adalah wajah yang perlu ditampilkan sebaik mungkin untuk memancarkan daya tarik perpustakaan. Gambar: konter layanan sirkulasi FE UNDIP, dibuat 25/4/08)

5. Peduli (*Respectful*). Pustakawan menggunakan panggilan hormat kepada pengguna. Misalnya: tidak menyebut nama langsung, namun mengawali panggilan dengan Mas/Mbak maupun Bapak/Ibu.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pada umumnya pustakawan di bagian layanan cenderung lebih banyak berkomunikasi dengan pengguna dalam melakukan tugas sehari-harinya. Dalam kegiatan layanan tersebut, bentuk aplikasi dari *courtesy* pustakawan dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Pelayanan secara langsung (*face to face*) yang meliputi:

- Penampilan diri pustakawan yang baik;
- Perkataan dan tindakan yang sesuai;
- Jujur dalam ucapan dan tindakan;
- Kekuatan nada yang jelas, baik ucapan maupun suara;
- Bahasa tubuh yang sesuai dan senyuman yang berkesan;
- Mendengar secara aktif, tidak menunduk dan memperhatikan kontak mata;
- Menghindari berbicara sambil makan maupun merokok.

2. Pelayanan telepon (*telephone service*), baik telepon masuk maupun keluar. Yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah:

- Segera mengangkat telepon;
- Menggunakan kata-kata yang sesuai, baik, dan sopan;
- Mendengar dengan aktif, mencatat pesan dan mengakhiri ucapan dengan terima kasih;
- Memastikan nomor tujuan, memperkenalkan identitas dan menyatakan tujuan menelepon;
- Meletakkan gagang telepon pada tempatnya.

Kesimpulannya adalah bahwa *courtesy* bagi pustakawan dapat terwujud dengan melalui proses pembelajaran secara terus menerus. Oleh karena itu, marilah kita bersama-sama untuk maju dengan menerapkan *courtesy* dalam melayani pengguna. Hal ini disebabkan karena pustakawan merupakan komponen utama dalam mewujudkan suatu perpustakaan yang ideal. ***

Referensi

- Pendit, I.N.R & Sudarta, Tata. *Psychology of Service: Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*. Yogyakarta: 2004.